

RÉSOLUTION 64 (Rév. Bakou, 2025)

Protéger, appuyer et autonomiser les utilisateurs/consommateurs de services issus des télécommunications/technologies de l'information et de la communication

La Conférence mondiale de développement des télécommunications (Bakou, 2025),

considérant

- a)* la Résolution 196 (Rév. Bucarest, 2022) de la Conférence de plénipotentiaires relative à la protection des utilisateurs/consommateurs de services de télécommunication;
- b)* la Résolution 84 (Rév. New Delhi, 2024) de l'Assemblée mondiale de normalisation des télécommunications relative aux études concernant la protection des utilisateurs de services de télécommunication/technologies de l'information et de la communication (TIC);
- c)* les principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur, examinés et approuvés par l'Assemblée générale des Nations Unies dans sa Résolution 70/186 du 22 décembre 2015, qui énoncent les principales caractéristiques requises pour assurer l'efficacité de la législation relative à la protection du consommateur, des institutions chargées d'en assurer l'application et des mécanismes de recours;
- d)* la Résolution 188 (Rév. Bucarest, 2022) de la Conférence de plénipotentiaires, sur la lutte contre la contrefaçon et l'altération volontaire de dispositifs de télécommunication fondés sur les TIC;
- e)* la Résolution 189 (Rév. Bucarest, 2022) de la Conférence de plénipotentiaires, intitulée "Aider les États Membres à lutter contre le vol de dispositifs mobiles et à prévenir ce phénomène";
- f)* l'alinéa e) du paragraphe 13 du Plan d'action de Genève du Sommet mondial sur la société de l'information (SMSI), qui dispose que les pouvoirs publics devraient continuer d'actualiser leur législation sur la protection du consommateur, afin de tenir compte des nouveaux besoins de la société de l'information;
- g)* les dispositions 4.4 et 4.5 (Article 4) du Règlement des télécommunications internationales;
- h)* les Objectifs 2 et 3 du Programme Connect 2030 de l'UIT visant à réduire la fracture numérique, à mettre le large bande à la portée de tous et à gérer les problèmes résultant du développement des télécommunications/TIC, respectivement;

i) les travaux menés par la Commission d'études 1 du Secteur du développement des télécommunications de l'UIT relatifs à l'information, à la protection et aux droits de l'utilisateur/du consommateur;

j) l'atelier régional sur le thème "Accroître la sensibilisation des consommateurs – Mécanismes visant à encourager la prise de décisions éclairées des consommateurs" qui a été organisé à Brasilia (Brésil) du 18 au 20 juin 2024 dans le but de recenser et de diffuser des bonnes pratiques internationales sur les cadres et des mécanismes de protection et d'autonomisation des consommateurs, y compris des stratégies et des initiatives efficaces pour accroître la sensibilisation des consommateurs,

tenant compte du fait

a) que l'UIT a été désignée comme coordonnateur principal pour les grandes orientations C5 et C6 du Plan d'action de Genève du SMSI;

b) que les principes fondamentaux, dans les relations avec les utilisateurs/consommateurs, sont la sensibilisation et la diffusion d'informations sur la consommation et l'utilisation appropriée des produits et des services issus des télécommunications/TIC connexes, en vue de garantir la liberté de choix et l'équité dans les contrats, ainsi que la fourniture d'informations claires et appropriées sur ces produits et services, précisant notamment leur quantité, leurs caractéristiques, leur composition, leur qualité et leur prix, compte tenu du Programme de développement durable à l'horizon 2030;

c) que l'information étant la clé de voûte de l'économie numérique et d'une transformation numérique efficace et durable, il est admis que le respect des législations ou réglementations nationales est indispensable au flux transfrontière des données personnelles des utilisateurs/consommateurs;

d) qu'il est nécessaire de continuer de s'employer à promouvoir l'autonomisation des utilisateurs et à mettre à jour et redéfinir les besoins en matière de protection des utilisateurs/consommateurs dans un monde de plus en plus connecté, compte tenu des technologies et des services de télécommunication/TIC nouveaux et émergents;

e) qu'il est nécessaire de promouvoir les compétences numériques des utilisateurs/consommateurs de services de télécommunication/TIC, notamment pour leur permettre de poursuivre et de défendre leurs intérêts sur le marché, sachant que les besoins des utilisateurs/consommateurs varient en fonction de leur situation;

- f)* que des mesures analogues doivent être prises pour protéger, appuyer et autonomiser les utilisateurs/consommateurs de services de télécommunication/TIC handicapés ou ayant des besoins particuliers, ainsi que d'autres groupes vulnérables, et pour renforcer leurs compétences numériques¹;
- g)* que pour assurer une protection efficace des utilisateurs/consommateurs, il faut également tenir compte de questions telles que leurs intérêts économiques et leurs préférences, l'analyse économique de leurs choix dans le marché des télécommunications/TIC, ainsi que la sensibilisation à la sécurité et à la protection de leurs données personnelles, la lutte concertée contre le vol de dispositifs et l'évolution des services financiers, notamment;
- h)* que les politiques relatives à la transparence de l'information permettent d'accroître le niveau et la qualité des informations que les opérateurs et les parties prenantes fournissent aux utilisateurs/consommateurs, en particulier en ce qui concerne les technologies et les services de télécommunication/TIC nouveaux et émergents, d'atténuer l'asymétrie de l'information sur le marché et de donner des moyens d'action aux utilisateurs/consommateurs pour agir dans leur propre intérêt;
- i)* que ces mêmes politiques devraient garantir aux groupes de populations vulnérables la possibilité d'accéder aux télécommunications/TIC et de les utiliser dans des conditions comparables à celles offertes à tous les autres utilisateurs/consommateurs;
- j)* que les services de télécommunication/TIC fournis aux utilisateurs/consommateurs devraient être fondés sur des normes de qualité;
- k)* que les groupes de populations vulnérables dans l'environnement numérique sont exposés à un risque accru d'activités frauduleuses, y compris la fraude téléphonique et la fraude sur Internet, et que des mesures spéciales doivent donc être prises pour les protéger et améliorer leur maîtrise des outils numériques,

¹ Les termes "populations vulnérables" s'entendent des femmes et des jeunes filles, des personnes handicapées et des personnes ayant des besoins particuliers, des personnes âgées, des jeunes, des communautés marginalisées et des populations autochtones.

décide

de poursuivre les efforts visant à élaborer des lignes directrices et de bonnes pratiques relatives à la protection, à l'appui et à l'autonomisation des utilisateurs/consommateurs de télécommunications/TIC, en particulier s'agissant des technologies nouvelles et émergentes, sur des questions essentielles telles que l'autonomisation du processus de prise de décision des utilisateurs/consommateurs et l'accès à des informations claires et transparentes relatives aux services disponibles, aux tarifs, à la qualité, à la sécurité et à la résilience de ces services, au choix des utilisateurs/consommateurs et à la protection des données personnelles, notamment,

charge le Directeur du Bureau de développement des télécommunications, en collaboration avec le Directeur du Bureau des radiocommunications et le Directeur du Bureau de la normalisation des télécommunications

1 de continuer d'appuyer les travaux visant à sensibiliser les décideurs et les organismes de régulation au fait qu'il est important de tenir les utilisateurs/consommateurs de télécommunications/TIC informés des caractéristiques de base, de la qualité, de la sécurité, des tarifs et des prix des différents services proposés par les opérateurs et de leur donner les moyens d'action à cet égard, ainsi qu'à la mise en place et à la promotion d'autres mécanismes de protection pour faciliter et appuyer l'exercice rapide des droits des utilisateurs/consommateurs, et également au fait qu'il est essentiel de donner des moyens d'action aux consommateurs pour leur permettre de choisir librement les services les mieux adaptés à leurs besoins sur un marché concurrentiel;

2 de poursuivre la coordination et la communication régulières avec le Secteur de la normalisation des télécommunications de l'UIT et le Secteur des radiocommunications de l'UIT sur des questions telles que la qualité de service et la qualité d'expérience des services de télécommunication/TIC relevant de leur domaine de compétence et ayant des incidences sur la protection des utilisateurs/consommateurs;

3 de fournir périodiquement des informations sur la collaboration menée et le travail commun effectué avec d'autres entités et organisations internationales s'occupant de protection des consommateurs/utilisateurs des télécommunications/TIC;

4 d'inviter les États Membres à créer leurs associations d'utilisateurs finals et de consommateurs en mesure de traiter des questions relatives à la présente Résolution;

5 d'organiser des programmes de formation, par exemple des ateliers et des séminaires, afin d'analyser les bonnes pratiques, d'encourager la formation des utilisateurs/consommateurs dans le domaine des services issus des télécommunications/TIC, l'éducation en faveur d'une consommation durable et de la protection des données, et de formuler éventuellement des recommandations sur les outils à concevoir et les mesures à prendre pour fournir des services TIC aux utilisateurs et aux consommateurs et en assurer la protection, moyennant une formation ciblée compte tenu des contextes locaux et des besoins particuliers des utilisateurs/consommateurs;

6 d'appuyer le renforcement des capacités quant à l'utilisation de cadres analytiques émergents, compte tenu des processus décisionnels des utilisateurs/consommateurs, afin de leur permettre de faire des choix conscients et éclairés;

7 de favoriser les programmes de renforcement des capacités, afin de renforcer les compétences numériques et d'accroître la sensibilisation concernant les droits des utilisateurs/consommateurs,

invite les commissions d'études du Secteur du développement des télécommunications de l'UIT, chacune dans le cadre de son mandat

à poursuivre l'élaboration de lignes directrices et de bonnes pratiques pour traiter les questions de protection des utilisateurs/consommateurs qui se font jour en ce qui a trait aux services et aux technologies de télécommunication/TIC nouveaux et émergents, ainsi que la protection des informations d'identification personnelle,

encourage les États Membres

1 à donner davantage de moyens d'action aux utilisateurs/consommateurs par l'élaboration de politiques propres à favoriser la fourniture, en toute transparence, d'informations et de bonnes pratiques faciles d'accès sur l'éducation des utilisateurs/consommateurs et leurs droits, ainsi que sur les caractéristiques, la qualité, la sécurité, les tarifs et les prix des services de télécommunication/TIC proposés par divers fournisseurs, notamment de politiques susceptibles de faciliter la fourniture, gratuitement, en temps voulu et en toute transparence, d'informations comparables et exactes, et de donner des moyens d'action aux utilisateurs/consommateurs dans le processus de prise de décision;

- 2 à envisager de mettre en place un environnement réglementaire propice, adapté et placé sous le signe de la collaboration, qui permet aux opérateurs de télécommunication de fournir aux utilisateurs/consommateurs des services de télécommunication/TIC présentant le niveau de qualité voulu et de nature à encourager des tarifs et des prix compétitifs, équitables et abordables, et dans lequel les utilisateurs/consommateurs sont effectivement en mesure de choisir les services les mieux adaptés à leurs besoins sur un marché concurrentiel, de manière à encourager l'innovation dans le secteur des télécommunications/TIC;
- 3 à promouvoir l'adoption de mesures visant à faire en sorte que les utilisateurs/consommateurs itinérants disposent de services de télécommunication/TIC fiables et d'une qualité adéquate lorsqu'ils utilisent l'itinérance internationale et à fournir aux consommateurs/utilisateurs des informations dans les meilleurs délais en ce qui concerne les tarifs de l'itinérance internationale et les conditions pertinentes qui leur sont applicables;
- 4 à encourager les opérateurs/fournisseurs de télécommunication/TIC à concevoir des offres claires et simples à un prix abordable, assorties de conditions de service faciles à comprendre, transparentes et accessibles, ainsi que des contrats comprenant des fonctionnalités destinées aux personnes handicapées, tout en améliorant les pratiques en matière d'éducation des utilisateurs/consommateurs;
- 5 à renforcer la confiance des utilisateurs/consommateurs de télécommunication/TIC dans l'utilisation et la mise à profit des télécommunications/TIC, en élaborant des politiques propres à garantir et à encourager la fourniture de services de qualité et la transparence d'informations comparables, actualisées et précises, pour permettre aux utilisateurs/consommateurs de prendre des décisions éclairées concernant les services, en s'appuyant sur des critères comme la clarté, la compréhension et l'accessibilité;
- 6 à associer les utilisateurs/consommateurs handicapés, les personnes ayant des besoins particuliers, les personnes âgées et d'autres groupes vulnérables, afin qu'ils puissent avoir accès aux services issus des télécommunications/TIC de façon équivalente aux autres;
- 7 à envisager le renforcement des compétences numériques parmi les utilisateurs/consommateurs de services de télécommunication/TIC, en particulier pour les utilisateurs/consommateurs qui sont des personnes handicapées, des personnes ayant des besoins particuliers, des personnes âgées et font partie d'autres groupes vulnérables;
- 8 à soutenir la mise en place de mécanismes de recours efficaces, inclusifs et transparents pour les utilisateurs/consommateurs, utilisant différentes plates-formes;

9 à dialoguer avec les parties prenantes compétentes qui sont en mesure de traiter des questions relatives à la présente Résolution;

10 à promouvoir la collaboration avec les autres parties prenantes concernées, afin de renforcer les cadres de protection des utilisateurs/consommateurs par l'échange de bonnes pratiques, de données d'expérience et de solutions innovantes aux niveaux national, régional et mondial;

11 à inciter les opérateurs et les fournisseurs de services de télécommunication/TIC à adopter des approches adaptées qui favorisent la protection des utilisateurs/consommateurs,

invite les États Membres et les Membres du Secteur du développement des télécommunications de l'UIT

à partager des contributions permettant de faire connaître, de façon efficace, les bonnes pratiques et les politiques générales qu'ils ont mises en œuvre concernant la présente Résolution, compte tenu des Recommandations, des rapports et des lignes directrices élaborés par l'UIT et à rechercher la possibilité de nouer des partenariats public-privé pour élaborer des solutions innovantes à l'appui des utilisateurs/consommateurs des télécommunications/TIC.